

## ДІАГНОСТИКА ДЕТЕРМІНАНТ СВОБОДИ/НЕСВОБОДИ ВІД ФРУСТРАЦІЇ У БАНКІВСЬКИХ СЛУЖБОВЦІВ

Остополець І.Ю., канд.психол.н., доцент, ДДПУ, м. Слов'янськ, Україна  
Несторенко Т.П., канд.екон.н., доцент, БДПУ, м.Бердянськ, Україна,  
Остенда А., PhD, професор, ВТШ в Катовіце, Польща

Останні часи в колишніх країнах, які належали до соціалістичного табору, відбувається бурхливий розвиток банківської сфери. Це справедливо як для України, так і для Польщі. Однак, цей процес проходить на несприятливому тлі суспільної свідомості. Загальна напруга і депресія, характерні сучасному українському суспільству, переносяться й у банківську сферу [3].

Робота в банківській сфері характеризується високою стресогенністю [1]. У банківських службовців спостерігаються випадки перевтоми, зниження працездатності через надмірну напруженість і перевантаження. Висока відповідальність, особливі вимоги до злагожденості в роботі підрозділів банків, часті зміни інструкцій, «розмитість» юридичних норм – ці фактори створюють напругу у діяльності будь-якого українського банку і можуть стати причиною виникнення фрустрації у службовців негативно відбиваючись на їх психосоматичному здоров'ї та працездатності.

Нами було проведено емпіричні дослідження по вивченню домінуючих фрустраційних реакцій банківських службовців, їх особистісних і інтелектуальних характеристик та акцентуацій характеру з метою визначення зв'язків між досліджуваними параметрами в контексті встановлення детермінант свободи/несвободи від фрустрації.

В результаті дослідження ми одержали можливість диференціювати індивідуальні особливості людини й особистісні якості на сприятливі звільненню від фрустрації (і в цьому значенні вони є детермінантами свободи особистості, а значить показниками високої стресостійкості) і перешкоджаючі звільненню – переживання, що затягують людину, у той час як необхідно діяти (детермінанти несвободи від фрустрації, низької стресостійкості).

Було встановлено, що на тенденцію виступати детермінантами свободи чи несвободи впливає співвідношення індивідуальних особливостей банківських службовців (у тому числі якостей мислення[5]), і особистісних властивостей (зміст кожної із них, ступінь виразності, потенціал для активізації і взаємопідкріплення процесів усвідомлення, переживання і власне діяльності [4]). При порушенні співвідношення (гармонії), блокування якої-небудь сторони шанси на звільнення від стану фрустрації зменшуються.

В процесі проведення дослідження було виявлено, що в цілому акцентуації характеру заважають процесу прийняття конструктивного рішення, а значить, перешкоджають звільненню від фрустрації. Ті акцентуації, що у своїй основі й у співвідношенні одна з одною та особистісними якостями сприяють прояву негативних емоцій, редукації рефлексії, при зіткненні людини з труднощами

виявилися в прямій залежності з перешкодо-домінантними і захисними типами реакцій – тривожність, збудливість, ригідність, циклотимність.

Деякі акцентуації характеру, сполучені з позитивним емоційним фоном та такими якостями інтелекту як високий рівень абстрактного мислення, флексибельність, особистісні якості, що сприяють конструктивному прийняттю рішення і його реалізації, навпаки, сприяли виходу із фруструючої ситуації: гіпертимність, циклотимність, збудливість, емотивність, екзальтованість. Однак, слід зауважити, що при зустрічі із серйозними життєвими труднощами ці акцентуації навряд чи будуть сприяти ефективному вирішенню проблеми: гіпертими часто не звертають уваги чи нівелюють перешкоди (занадто легковажно до них відносяться); циклотими залежать від фази гіпертимності чи дистимії, у якій вони знаходяться у даний момент; збудливість, емотивність, екзальтованість (особливо при невисокому рівні розвитку абстрактного мислення) підсилюють залежність людини від емоцій.

Таким чином свобода від фрустрації, стресостійкість забезпечує банківським службовцям надійне і безпечне функціонування під час трудової діяльності, і відповідно, чим вище буде цей рівень, тим менш чутливою буде людина до негативних впливів стресових факторів [2]. Стресостійкість є особливою характеристикою, що зумовлюється індивідуальністю людини. Отже, проведене дослідження не вичерпує всіх аспектів дослідження детермінант свободи/несвободи від фрустрації у банківських працівників. Подальша перспектива розробки окресленої теми полягає в необхідності визначення та розробки методів і прийомів психологічного впливу на емоційну сферу банківських працівників.

#### **Література**

1. Барабанщикова В.В. Анализ профессионального стресса банковских служащих / В.В. Барабанщикова, Н.В. Кузьмина // Национальный психологический журнал. – 2010. – №1(3) - С.118-121.
2. Водопьянова Н.Е. Синдром выгорания: диагностика и профилактика / Н.Е. Водопьянова, Е.С. Старченкова. - М. - СПб., 2005. - 120 с.
3. Данилевич Н.С. Особенности мотивации работников банка / Н.С. Данилевич, Н.П. Желтова // Соціально-трудові відносини: теорія та практика. – 2013. – № 1(5). – С. 80 – 86.
4. Кокун О.М. Психологія професійного становлення сучасного фахівця: Монографія. – К.: ДП «Інформ.-аналіт. агенція», 2012. – 200 с.
5. Либина А.В. Сопладающий интеллект: человек в сложной жизненной ситуации / А.В. Либина. – М. : Эксмо, 2008. – 400 с.